Direction des relations internationales de l'enseignement
Centre de Langue

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Auto-formation : Comprendre le monde de l'entreprise

Crédit : *Joëlle Bonenfant*
Jean Lacroix

Notion : La commande

L'opération d'achat-vente, par laquelle un vendeur s'engage contractuellement à livrer un bien déterminé à une date convenue et l'acheteur à payer ce bien et à en prendre livraison, se déroule en trois étapes qui donnent chacune lieu à un échange de documents : la **commande**, la **livraison** et le **règlement**.

1. Passation de la commande.

La passation de la commande est la concrétisation de l'accord passé entre un fournisseur et son client. Dès que le fournisseur et l'acheteur sont d'accord sur les biens à livrer et le prix à payer, et avant même que la livraison ait eu lieu, il y a vente, c'est-à-dire transfert de propriété, et l'acheteur devient propriétaire du bien.

La commande répond à une offre du vendeur qui peut prendre deux formes :

- l'acheteur sollicite l'offre en lançant un **appel d'offres** (annonce officielle dans la presse, lettre au fournisseur...), en demandant un **devis** pour la fourniture d'un bien ou d'un service précis (ravalement de la façade d'un immeuble, installation d'interphones dans une résidence collective...) ou en demandant une documentation (catalogue, brochure...).

- le vendeur fait une offre spontanée (envoi d'informations, téléphone...).

2. Les modes de passation de la commande.

La commande peut être passée de diverses manières :

- **oralement** : par téléphone ou de vive voix (par prudence et pour pouvoir disposer de preuves en cas de litige, il est recommandé d'adresser une confirmation écrite au fournisseur).

- par **lettre de commande** : signée par l'acheteur, elle constitue un élément de preuve incontestable.

- par **courrier électronique** (ou **mél**).

- par **télex** : bien que non signé, ce document (télégramme), qui porte les éléments d'identification de l'expéditeur et du destinataire et est accompagné d'une autorisation de transmission, est un bon élément de preuve.

- par **bon de commande** : ce document est un imprimé à en-tête de l'acheteur portant les mentions d'identification le concernant (raison sociale, adresse, RCS...) et qui indique la date, les références des marchandises commandées, les quantités, le prix unitaire, etc.

- par **bulletin de commande** : cet imprimé, conçu par le fournisseur et portant les mentions le concernant (raison sociale, adresse, RCS...) est complété par l'acheteur.
  Il présente l'avantage de faciliter la vente et est très utilisé par des entreprises comme *Les Trois Suisses* (vente par correspondance) dont il accompagne l'envoi de catalogue ou de documentation.

Le fournisseur doit accuser réception de la commande et peut l'accepter, la refuser ou l'accepter sous réserve de modifications.
Cette étape est très importante car tous les documents établis pourront servir en cas de **litige**.
Une fois la commande acceptée, elle est transmise aux services qui vont se charger de l'exécuter.

3. Les mentions de la commande.

La commande, pour éviter toute ambiguïté concernant son contenu, doit fournir les indications suivantes :

- le nom de la chose commandée ou du service à fournir avec la quantité, la référence du catalogue ;
- le prix unitaire ;
- le délai ou la date de livraison ;
- le mode d'expédition (port dû, franco de port...) ;
- le mode de transport (par camion, par air...) ;
- la facturation (nombre de factures nécessaires) ;
- les conditions et le mode de paiement (lettre de change, chèque bancaire, au comptant...)